

Kwetsbaarheid is een onderschat probleem

Interview met Delphine Vauterin, die de e-learning Kwetsbaarheid ontwikkelde.



Waarom een e-learning over kwetsbaarheid?

Delphine: 'Kwetsbaarheid is, binnen de gezondheidszorg, een onderschat probleem. We vinden het belangrijk dat de apotheker, toch bij uitstek de meest laagdrempelige zorgverlener, de signalen van kwetsbaarheid kan oppikken, om dan gepast te kunnen doorverwijzen als dat nodig is. Maar ook onze farmaceutische zorg kan en zou moeten worden aangepast. Bijna één op twee patiënten heeft lage gezondheidsvaardigheden, we mogen dit probleem dus zeker niet onderschatten.'

De apotheker als antenne, dus?

Delphine: 'Inderdaad! Het is belangrijk om kwetsbaarheid op te sporen, want we weten dat deze patiënten vaak door de mazen van het net glippen. Vaak kunnen wij kwetsbaarheid eerder detecteren dan andere zorgverleners.'

Dat detecteren, is dit niet een zaak van gezond verstand? Is daar wel een opleiding voor nodig?

Delphine: 'We hebben gemerkt dat veel apothekers denken dat ze in staat zijn om de signalen van kwetsbaarheid te captureren, maar dat ze in de praktijk toch nog veel patiënten missen. Veel kwetsbare mensen zijn bijvoorbeeld zeer handig om hun probleem te verdoezelen. Dan komt het erop aan om enkele hulpmiddelen en enkele communicatietechnieken te gebruiken om de patiënten te doorgronden.'

Goede communicatie is belangrijk?

Delphine: 'Natuurlijk! En veel apothekers denken dat ze goed communiceren, maar door de e-learning beseffen ze dan dat het niet zo eenvoudig is om zich in de plaats van de patiënt te stellen.'

Geef eens een voorbeeld ...

Delphine: 'Hoe vaak schrijven we niet op een doosje: '4x1/dag'. Voor ons lijkt dit vanzelfsprekend, maar is dit duidelijk voor elke patiënt? In de e-learning leer je anders te communiceren, met specifieke methodieken zodat je zeker bent dat de patiënt je wel goed begrepen heeft.'

Getuigenis van een cursist: 'Veel secties in de e-learning kun je afprinten of elektronisch bewaren. Ik heb dat voor de meest relevante zaken gedaan, zodat ik dat eens kan bespreken met mijn collega's in de apotheek. Het is belangrijk dat we ons allemaal bewust zijn van de problemen rond kwetsbaarheid. De e-learning reikt ons veel praktische kennis aan en spoort ons aan om onszelf telkens de vraag te stellen of de patiënt ons wel begrepen heeft.'

Wat zijn de leerdoelen van de e-learning?

Delphine: 'Na het volgen van de e-learning ken je het zorg- en welzijnsaanbod in de eerstelijnszones beter, en wat de plaats van de apotheker daarin is. Je leert kwetsbaarheid te definiëren, en concreet acties te ondernemen bij een gevoel van 'hier is iets niet pluis'. En vooral: je gaat kwetsbare personen detecteren aan de hand van instrumenten en tools, hen gepast doorverwijzen en farmaceutische zorg op maat bieden. Meer algemeen zal de e-learning je leren meer communicatievaardig te zijn ten opzichte van de patiënt en zijn naasten.'



Je werkt ook in een apotheek. Herken je de problematiek?

Delphine: 'Door met kwetsbaarheid bezig te zijn, merk ik elke dag hoe ingewikkeld onze uitleg soms is. 'Neem dit antibioticum 1 uur vóór of 2 uur na elke maaltijd'. Hoe kunnen we er zeker van zijn dat de patiënt dit begrijpt, en zijn pillen correct neemt? Want de dagindeling verschilt van klant tot klant. Mensen durven wel eens een maaltijd over te slaan. Ieder van ons kent wel patiënten die geneesmiddelen totaal verkeerd gebruiken, zoals bijvoorbeeld een pijnstillende siroop rechtstreeks in het oor spuiten tegen oorpijn.'

Hoe pak je dat dan aan?

Delphine: 'Door alle misverstanden uit te sluiten. Door jezelf in de plaats van je patiënt te stellen. De e-learning reikt je daar heel praktische tools voor aan. We zijn dé geneesmiddelenexpert, maar we moeten alert zijn. Als de patiënt de instructies niet correct volgt, komt de therapie in gevaar.'

Hoe belangrijk is de e-learning voor de apotheek?

Delphine: 'Veel apothekers onderschatten de problematiek van kwetsbaarheid. Wie de opleiding al gevolgd heeft, is enthousiast. Het positieve is dat de e-learning ertoe leidt dat de apotheker zichzelf in vraag durft stellen: communiceer ik wel zo duidelijk als ik zelf denk? Is mijn apotheek klaar voor laaggeletterde patiënten? Ben ik voldoende alert voor sommige signalen van kwets-

baarheid, die soms wel zéér subtiel zijn? De e-learning is ook een aanleiding om deze zaken bespreekbaar te maken in het apotheekteam. Daarnaast merken we dat het thema kwetsbaarheid meer en meer ook bij andere zorgverleners aandacht krijgt. Door de e-learning kan je binnen multidisciplinaire zorg nog meer je steentje bijdragen.'

Hoe relevant is dat alles voor de apotheker?

Delphine: 'Onze patiënten een maximaal resultaat laten behalen uit hun geneesmiddelenbehandeling en hen gezond houden zonder problemen of bijwerkingen, dat wensen we toch voor iedereen? Maar heeft iedereen wel altijd alles goed begrepen om de geneesmiddelen goed en juist te gebruiken? Met deze vraag staat of valt het succes van de behandeling. Daarom is de e-learning Kwetsbaarheid bijzonder relevant. Het raakt de kern van onze opdracht: degelijke aangepaste farmaceutische zorg op maat van de individuele patiënt aanbieden. Online-apotheken zullen in de toekomst niet meer uit het beeld weg te slaan zijn, maar door deze meerwaarde – aangepaste farmaceutische zorg op maat – aan elke patiënt aan te bieden onderscheiden apothekers zich enorm in vergelijking met de online-spelers.'

Meer info over e-learning 'detectie kwtesbaarheid' op www.kava.be.